

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURISTICOS

INFORMES DE SERVICIOS Y TARIFAS: En todos los casos son orientativos y no revisten confirmación. Las solicitudes de servicios se regirán por las condiciones que a continuación se detallan:

A) SOLICITUDES Y PAGOS: 1) El precio estimado en el momento de la solicitud de servicios y/o reservación de los mismos quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzca una alteración en los servicios, y/o modificaciones en los costos y/o en los tipos de cambio previstos. 2) Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de reserva y en ningún caso significan confirmación de los servicios solicitados, ni del precio de los mismos. La confirmación definitiva de los servicios y sus respectivos precios finales se producirá mediante el pago del saldo final resultante, la emisión de pasajes y/o vouchers de servicios, etc. y la facturación correspondiente. 3) Un mínimo del 80% del precio estimado deberá ser cumplimentado antes de los ocho días a la fecha de partida. En caso contrario, la Empresa se reserva el derecho a cancelar la solicitud de servicios sin previo aviso, con cargo al solicitante según lo detallado en la cláusula Cancelaciones. Todos los servicios deben ser abonados en su totalidad antes de que comiencen. 4) Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos propios fijados para las mismas. En su defecto el interesado deberá cumplimentar el pago de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en los incisos anteriores. 5) Tarifas aéreas: cada operación aérea se regirá por las condiciones especiales de la tarifa y compañía aérea correspondiente

B) LOS PRECIOS INCLUYEN: 1) Los servicios que se especifican expresamente en cada itinerario. 2) En los casos en los que se incluye transporte, éste se brinda de acuerdo al itinerario y al medio elegido. Los tours aéreos programados pueden ser operados en vuelos de líneas regulares, vuelos especiales, no regulares o charters y de acuerdo a los destinos con o sin escalas y/o conexiones. 3) Alojamiento en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría, ocupando habitaciones simples, dobles, triples, etc. Según tarifa elegida, con baño privado e impuestos. Las categorías de los hoteles, que se incluyan en los itinerarios, son las oficiales otorgadas por las autoridades turísticas del país donde aquellos se encuentran y su otorgamiento y control es administrativo. La Empresa no asume responsabilidad alguna sobre los criterios que rijan ese control y otorgamiento. En caso de contratarse alojamiento en habitación triple, el cliente reconoce estar informado de que en la mayoría de los hoteles, las habitaciones triples no existen como tales, sino que se trata de una habitación doble con cama adicional e incluso en algunos casos sus condiciones de confort son más reducidas que las dobles. Las limitaciones de espacio o comodidad que este tipo de alojamiento pudiera implicar son aceptadas por los clientes, eximiendo al hotel y a la Empresa de cualquier responsabilidad al respecto. 4) Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. 5) Visitas y excursiones que se mencionen. 6) Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y hoteles, cuando se indique. 7) Se deja constancia que la cantidad prevista de días de alojamiento teniendo en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa desde las quince horas y finaliza a las diez horas (o doce horas) del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y de salida y de la utilización completa o fraccionada del mismo. La duración del tour será indicada en cada caso tomando como primer día, el de salida y como último incluido el día de salida de destino, independientemente del horario de salida o de llegada en el primer día o en el último.

C) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS: 1) Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque, tasas sobre servicios, IVA y otros impuestos actuales y/o futuros, peajes, cualquier gasto de índole personal, excesos de equipaje, llamadas telefónicas, gastos de visado, excursiones opcionales que figuran en los diversos itinerarios, impuestos y/o aranceles aduaneros y/o de migraciones, ningún tipo de seguro ni personal ni de equipaje, ni ningún servicio que no se encuentre expresamente indicado en el orden de servicios emitida por la Empresa y/o itinerario o voucher. 2) Estadías, comidas y/o gastos adicionales o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a la empresa. Al respecto, cuando se trate de transporte aéreo, el pasajero tendrá derecho a reclamar a la compañía aérea según lo dispuesto en el punto I) 1 más abajo establecido. 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito. 5) Aranceles por gestión de reservas. 6) Los pasajeros podrán requerir su preferencia de asiento en el avión. La agencia de viajes se limita a informar a la compañía aérea la ubicación solicitada pero no tiene responsabilidad alguna si la misma no coincide con lo solicitado

D) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA: La Empresa se reserva el derecho de hacer que abandone el tour en cualquier punto del mismo, recurriendo a la fuerza pública si fuera necesario, a aquel pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud u otras razones graves a juicio de la Empresa provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma, sin derecho a reembolso por servicios restantes no utilizados

E) DOCUMENTACION: Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso y los solicitantes deberán consultar debidamente. Es responsabilidad inexcusable de la Empresa informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos que incluye el tour y de nuestro país, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas anteriormente. En consecuencia, la Empresa deslinda toda responsabilidad por la tramitación y vigencia de la documentación del pasajero y los inconvenientes que por tal causa pudiera sufrir el mismo, a cuyo cargo serán los gastos que correspondan por demoras o abandono del tour motivados por falta o deficiencia de la documentación necesaria. A título orientativo, es requisito contar con pasaporte válido, con sus respectivas visas y/o tarjetas de turismo cuando fueran necesarias. En el caso de menores de 21 años de edad, estos deberán contar siempre con la autorización paterna y materna debidamente legalizada ante escribano público y el Colegio de Escribanos. Para grupos familiares con hijos menores de 21 años de edad, será necesaria también la libreta de Matrimonio Civil. El embarque está sujeto a la presentación de la documentación en regla, en buen estado y con fotografías actualizadas, estando este requisito exclusivamente a cargo del Señor Pasajero. Ante cualquier duda consultar con la Compañía Transportadora, su Agente de Viajes, o las Autoridades de inmigración

F) CANCELACIONES: 1) La fecha de cancelación por parte del pasajero será establecida al día que la Empresa reciba por medio fehaciente la comunicación del pasajero en tal sentido. 2) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, gastos administrativos, sellados e intereses. 3) Cuando se trate de desistimiento que afecte a servicios contratados en firme por la Empresa, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios los prestadores respectivos. En el caso de la hotelería individual, los hoteles cobrarán una o más noches de penalidad para cancelaciones realizadas dentro de las 72 hs. antes del arribo de los pasajeros. Ferias, exposiciones y otros eventos tienen políticas de cancelación especiales. Rogamos consultar en cada caso. En todos los casos de reintegros, si los hubiere, la Empresa podrá retener el precio o valor de los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados y/o reservados con terceros. 4) Una vez comenzado el viaje, los clientes que voluntariamente desistan de utilizar cualquier servicio incluido en el programa, no tendrán derecho a exigir devolución por los servicios dejados de tomar voluntariamente. 5) No se considerará ningún tipo de excepción al presente régimen de cancelaciones basada en la ocurrencia de un huracán que tuviere lugar durante la denominada "época de huracanes" explicitada en el punto M) de este texto. 6) Reembolsos: todas las reclamaciones de reembolso deberán ser dirigidas por escrito a la Agencia dentro de los 30 días siguientes al de la terminación del tour.

G) TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER: Al momento de la contratación los pasajeros deberán abonar la totalidad del servicio de transporte no regular o charter más la seña correspondiente a los servicios terrestres. En caso de desistimiento por parte del pasajero, cualesquiera fueran los motivos, rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos el pasajero perderá la totalidad de lo abonado en concepto de transporte no regular o charter y sólo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería, pensión, excursiones) que determine el organizador según la modalidad con que operen los prestadores de los servicios. Para que esta cláusula sea válida deberá determinarse en el primer documento entregado al pasajero que la calidad del transporte es la de "charter" o "transporte no regular". Ello se debe a que esta condición específica

de cancelación sin devolución de lo pagado por parte de las empresas que tienen a su cargo la prestación del vuelo charter, es una condición impuesta por las compañías que operan los vuelos no regulares, basada en las características particulares de dicho transporte.

H) CESION Y TRANSFERENCIA: El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 días antes de la fecha de salida, debiendo ello ser comunicado a la Empresa fehacientemente. Será aceptada por la Empresa siempre que no se opongan a ello las prescripciones del transportista, del hotelero o prestador de los servicios. En los supuestos que los pasajeros sean de distintas edades (mayores-menores), se ajustará el precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la Empresa podrá percibir un sobreprecio del 10% del monto convenido

I) RESPONSABILIDAD: GUAJIRA VIAJES y TURISMO (E.V.T. Leg. 14 168 – Disp. 1322/09) declara expresamente que actúa en el carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transporte u otros prestadores. Por consiguiente, la empresa declina toda responsabilidad por deficiencias en la prestación de cualquiera de estos servicios, como así también por daños y perjuicios que pudieran sufrir los pasajeros en las personas y en los bienes cualquiera sea la causa que los origine, retraso, postergaciones, cancelaciones o irregularidades que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúen el viaje por su mediación, así como deterioro, pérdida o extravío del equipaje y demás objetos de su propiedad, ya que esta responsabilidad es exclusivamente a cargo de los respectivos prestadores de los servicios. No obstante ello, las responsabilidades de la Empresa, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme las disposiciones contenidas en la Convención Internacional Relativa al Contrato de Viaje aprobada por Ley N° 19.918. La Empresa no se responsabiliza por cualquier hecho del cliente, hecho de un tercero por el cual no se deba responder o hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza y demás sucesos que puedan ocurrir fuera del control de la misma, que acontezcan antes o durante el desarrollo del tour que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones organizadas y/o reservadas por la Empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil

1. Transporte: El contrato de transporte (billete, pasaje, ticket) en uso de las compañías transportadoras comprometidas en el desarrollo de nuestros programas, cuando esté emitido, constituirá el único contrato entre las mismas y el comprador de la excursión y/o pasajero. La Empresa declina toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías transportadoras o por eventuales daños ocurridos al pasajero en ocasión del transporte. Asimismo, toda vez a la Agencia le resulta imposible prever posibles inconvenientes o incumplimientos de las aerolíneas comerciales a cargo del transporte que integran los paquetes turísticos, el cliente deberá realizar ante la aerolínea en forma directa y exclusiva los reclamos derivados de la prestación del transporte. Al respecto, se informa que las condiciones de contratación de cada vuelo son responsabilidad exclusiva de la aerolínea, y son brindadas por ésta en ocasión de emitir el pasaje respectivo. No obstante, se informa especialmente al cliente que, según Res. 1532/98 para el caso de tratarse de vuelos regulares, aún de aquellos incluidos en un paquete turístico, ante interrupción, cancelación o retraso de más de 4 horas del vuelo, el pasajero tiene derecho a ser incluido por la aerolínea en el siguiente vuelo, o al endoso del pasaje, o la devolución del precio pagado, así como también a recibir un régimen de comidas y alojamiento acorde con el tiempo de espera, y compensación de acuerdo a las regulaciones del transportador. **2. Operadora responsable:** En todos aquellos casos en los que esta empresa opera como agencia de viajes intermediaria entre la organizadora del viaje (operadora) y el cliente, se informará el nombre o razón social y dirección de la operadora responsable.

J) ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) La Empresa se reserva el derecho, por razones técnicas y operativas, de programación o para su mejor desarrollo, de postergar una determinada salida o de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de los servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo. 2) Si el viaje tuviera que prolongarse más allá de los términos fijados por causas no imputables a la Empresa, ésta deslinda expresamente la responsabilidad de continuar brindando alojamiento en el hotel previsto, siendo los gastos que se originen por cuenta del pasajero. 3) Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría sin cargo alguno para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna. 4) La Empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el art. 24 del Decreto N° 2182/72. En tal caso la Empresa sólo queda obligada al reintegro de los importes percibidos al día de la cancelación, sin derecho del pasajero a indemnización alguna. 5) Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, enfermedad, fallecimiento, etc. no dará lugar a reclamo alguno, reembolso o devolución alguna, corriendo, en estos casos, los gastos de regreso por su exclusiva cuenta.

K) CLAUSULA DE ARBITRAJE: Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente contrato podrá ser sometida por las partes a la resolución del Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo y/o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en sus Regionales. En caso de sometimiento de dicha jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral

L) NORMAS DE APLICACIÓN: El presente contrato y en su caso la prestación de los servicios, se regirá exclusivamente por estas condiciones generales, por la Ley N° 18.829 y su reglamentación y por la Convención de Bruselas aprobada por Ley 19.918. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformará el Contrato de Viaje que establece la citada Convención

M) HURACANES: Los meses de Agosto a Diciembre están considerados como “época de huracanes” en el mar Caribe y su zona aledaña, situación que deberá ser tenida en cuenta por el cliente para tomar su decisión de viajar hacia destinos que puedan llegar a verse afectados en dicho período. Ello implica que existe una probabilidad más alta de lo habitual en los demás meses del año, de que ocurra un huracán que afecte al destino

N) DERECHO DE INFORMACIÓN: GUAJIRA Viajes y Turismo, comprometida con la satisfacción plena de sus clientes, brinda toda la información necesaria al viaje y/o productos y servicios ofrecidos, y a fin de privilegiar el derecho del cliente a obtener la información deseada respecto de aquellos, se obliga a responder todas las inquietudes del cliente, a través de la dirección de correo electrónico infoquajira@quajira.com, a la cual el cliente deberá hacer llegar sus consultas desde una casilla de e-mail que no corresponda a un proveedor de correo gratuito (gmail, yahoo, hotmail), o personalmente en nuestras oficinas sitas en Sarmiento 732 5º piso – C.A.B.A

O) CONOCIMIENTO Y ACEPTACION DE CONDICIONES: Al efectuar la compra de uno de nuestros servicios, queda automáticamente sentado que el cliente se notifica y acepta todas las presentes Condiciones Generales, que la Empresa le comunica detallada y claramente. En caso de estar en desacuerdo con alguna de las Condiciones Generales precedentes, los interesados podrán desistir sin cargo alguno dentro de las 24 hs. de la presentación de la Orden de Servicios. Superado este plazo la Orden de Servicios se considerará firme, implicando la aceptación por los interesados de la plena aplicación de las Condiciones Generales, las particulares de cada tour o reservación de servicios y las propias de las Empresas de transporte intervinientes. Valido para interesados y/o intermediario, pasando a integrar la presente el CONTRATO DE VIAJE celebrado entre el cliente y GUAJIRA Viajes y Turismo.

P) JURISDICCION Y COMPETENCIA: Para cualquier divergencia que se suscite, la cuestión se someterá a la jurisdicción de la Justicia Ordinaria de la Capital Federal de la República Argentina, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponder.